

	Обавештење о начину подношења приговора Друштву	УК-И-ПРИ
		ИНТЕРНО

На основу Закона о осигурању („Службени гласник РС“, број 139/14 и 44/2021), Одлуке Народне банке Србије о поступку по приговору корисника услуге осигурања („Службени гласник РС“, број 87/2021), а у складу са Правилником о поступку по приговору корисника услуге осигурања, ГЛОБОС ОСИГУРАЊЕ а.д.о. Београд, Милутина Миланковића бр. 23, спрат I, Нови Београд (у даљем тексту Друштво) објављује:

ОБАВЕШТЕЊЕ

о начину подношења приговора Друштву

Корисник услуга осигурања може поднети Приговор Друштву због повреде права или интереса корисника услуга осигурања у вези са његовим радом, а нарочито у вези са поступањем Друштва или лица које за друштво обавља послове заступања у осигурању, односно одлучивањем Друштва у вези са уговором о осигурању или његовим извршавањем, као и везано за друге услуге, пословање или управљање пословним процесима Друштва.

Приговор Друштву за осигурање може се поднети:

- у писаној форми у пословним просторијама Друштва, као и у свакој другој пословној просторији у којој Друштво нуди Корисницима услуге осигурања или
- поштом на адресу:
Глобос осигурање адо Београд
Милутина Миланковића бр. 23, спрат I, 11070 Нови Београд или Булевар Михајла Пупина 14, 21000 Нови Сад или
- електронском поштом на адресу prigovori@globos.rs или
- преко интернет презентације Друштва – попуњавањем обрасца Друштва за подношење приговора на почетној страници интернет презентације или
- на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврди датум и време пријема приговора и његова садржина.

Ако Корисник услуге осигурања намерава да поднесе приговор усмено, Друштво је дужно да га упозори да оно није обавезно да разматра усмени приговор, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Корисник услуга осигурања може поднети Приговор Друштву лично или преко заступника (пуномоћника).

Уколико се приговор подноси преко пуномоћника, потребно је да се уз Приговор, приложи и посебно пуномоћје за заступање. Посебно пуномоћје за заступање треба да садржи овлашћење Корисника услуга осигурања којим овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе Приговор на рад ГЛОБОС ОСИГУРАЊА а.д.о. Београд и да предузима радње у поступку по том приговору, те да Корисник услуга осигурања даје одобрење ГЛОБОС ОСИГУРАЊУ а.д.о. Београд да именованом пуномоћнику учини доступним податке који се односе на њега а представљају податке о личности у смислу закона којим се уређује заштита података о личности, односно тајне податке у смислу других закона, односно прописа.

Приговор Друштву за осигурање се подноси у слободној форми, а мора да садржи следеће податке и документацију:

- име, презиме и адресу подносиоца приговора ако је реч о физичком лицу, односно пословно име и седиште правног лица и име и презиме законског заступника правног лица, односно овлашћеног лица ако се приговор подноси у име и за рачун правног лица;
- разлоге за приговор и захтеве његовог подносиоца;
- доказе којима се поткрепљују наводи из приговора;
- датум подношења приговора;
- потпис подносиоца приговора, односно његовог заступника или пуномоћника, осим у случају да се приговор подноси у електронској форми;
- пуномоћје за заступање ако је приговор поднео пуномоћник.

Друштво је дужно да писмени приговор прими у било којој својој пословној просторији у којој нуди услуге корисницима и да кориснику изда потврду о пријему приговора, са назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог код Друштва које је приговор примило. Друштво за осигурање ће имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику одмах потврдити пријем приговора поднет путем интернет презентације, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику.

Друштво је у обавези да на поднети приговор достави одговор кориснику у року од 15 дана од дана пријема истог.

Изузетно у случају да Друштво не може да достави одговор у року наведеном у претходном ставу, из разлога који не зависе од његове воље, наведени рок се може продужити за највише 15 дана, о чему је Друштво дужно да писмено обавести Корисника услуге осигурања у року од 15 дана од дана пријема приговора. Обавештење мора да садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

Друштво неће Кориснику услуге осигурања наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у предвиђеном року наведеном у овом Обавештењу, Корисник услуге осигурања може у писаној форми, пре покретања судског спора, Народној банци Србије (у даљем тексту НБС) поднети предлог за посредовање или приговор на рад Друштва:

- преко интернет презентације НБС на страни https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prigovor-osiguranje/index.html или
- на поштанску адресу: **НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ Поштански факс 712, 11000 Београд**

Рок за подношење приговора НБС је шест месеци од дана пријема одговора Друштва или протекла рока за достављање одговора. Корисник услуге осигурања, уз приговор на рад Друштва, НБС доставља приговор који је доставио Друштву за осигурање, његов одговор (ако га је давалац доставио) и документацију на основу које се наводи из приговора Народној банци Србије могу ценити.

Са поштовањем,

Глобос осигурање а.д.о. Београд
01.07.2024.